## Bijlage bij DGB/2013/4527

## PRODUCTIETABELLEN 2012

**Belastingdienst in cijfers**

**Tabel 1: Bestandsomvang (belastingplichtigen en toeslaggerechtigden)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Belastingplichtigen IH | 8,6 mln. | 8,5 mln. | 8,4 mln. | 8,0 mln. |
| Belastingplichtigen VPB | 0,8 mln. | 0,8 mln. | 0,8 mln. | 0,9 mln. |
| Inhoudingsplichtigen Loonaangifte | 0,6 mln. | 0,6 mln. | 0,6 mln. | 0,6 mln. |
| Inhoudingsplichtigen OB | 1,4 mln. | 1,5 mln. | 1,6 mln. | 1,6 mln. |
| Toegekende toeslagen | 7,6 mln. | 7,8 mln. | 7,7 mln. | 7,4 mln. |

**Tabel 2: Volumes belangrijkste werkstromen**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Ontvangen betalingen | 111,3 mln. | 114,8 mln. | 115,2 mln. | 115,6 mln. |
| Opgelegde aanslagen | 71,1 mln. | 70,4 mln. | 76,9 mln. | 68,6 mln. |
| Bezoeken internetsite | 35,5 mln. | 43,0 mln. | 71,6 mln. | 62,4 mln. |
| Telefoontjes Belastingtelefoon | 18,0 mln. | 15,1 mln. | 15,8 mln. | 15,4 mln. |

**Fiscale monitor**

**Tabel 3: Compliance indicatoren**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Belastingontduiking is onaanvaardbaar | 92% | 93% | 93% | 93% |
| Zelf belasting ontduiken is uitgesloten | 87% | 90% | 88% | 88% |
| Belasting betalen betekent iets moeten bijdragen | 31% | 35% | 34% | 37% |
| Ervaren kans op ontdekking | 86% | 86% | 84% | 81% |

**Tabel 4: Tevredenheid over de dienstverlening**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Ervaren duidelijkheid correspondentie | 83% | 85% | 87% | 87% |
| Ervaren snelheid afhandeling | 81% | 87% | 85% | 84% |
| Ervaren bereikbaarheid | 72% | 75% | 78% | 79% |
| Nakomen van afspraken | 80% | 92% | 94% | 94% |

**Dienstverlening**

**Tabel 5: Telefonische bereikbaarheid**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Aantal belpogingen | 17.951.000 | 15.093.000 | 15.812.000 | 15.350.000 |
| Totaal beantwoord | 14.069.000 | 13.732.000 | 14.021.000 | 14.248.000 |
| Bereikbaarheid | 74% | 83% | 82% | 82% |

**Tabel 6: Kwaliteit antwoorden Belastingtelefoon**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Kwaliteit beantwoording fiscale vragen | 81% | 87% | 87% | 86% |
| Kwaliteit beantwoording status- en procesvragen | 87% | 89% | 89% | 93% |

**Tabel 7: Terugbelafspraken en aanvragen via de Belastingtelefoon**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Aantal terugbelafspraken (frobo’s) | 1.096.000 | 1.058.000 | 1.121.000 | 621.000 |
| - waarop tijdig gereageerd | 91% | 88% | 81% | 82% |
| Aantal belafspraken (SBA) | - | - | - | 526.000 |
| - waarop tijdig gereageerd | - | - | - | 76% |
| Aanvragen van uitstel en van documenten | 1.021.000 | 867.000 | 1.099.000 | 1.276.000 |
| - waarvan tijdig verstrekt | 97% | 85% | 95% | 94% |

**Tabel 8: Overige dienstverlening**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Bezoeken op internet | 35.500.000 | 43.042.000 | 71.595.000 | 62.427.000 |
| Beschikbaarheid websites | 99,9% | 99,9% | 99,9% | 100% |
| Baliebezoekers | 1.007.000 | 878.000 | 979.000 | 704.000 |
| Hulp bij aangifte | 191.000 | 193.000 | 191.000 | 183.000 |

**Tabel 9: Klanttevredenheid dienstverlening**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Internet |  | 89% | 90% | 90% |
| Balie |  | 91% | 76% | 89% |
| Telefonie (algemeen) |  | 78% | 82% | 81% |
| Telefonie (intermediairs) |  | n.v.t. | 82% | 87% |

**Tabel 10: Brieven en klachten**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Brieven aan de Koningin | 41 | 34 | 41 | 28 |
| Commissie voor de verzoekschriften | 145 | 111 | 125 | 93 |
| Klachten bij de Nationale Ombudsman | 2.066 | 2.252 | 2.265 | 2.787 |
| - waarvan toeslagen | 777 | 883 | 925 | 1.231 |
| - waarvan overige processen | 1.289 | 1.369 | 1.340 | 1.556 |
| Aantal door NO uitgebrachte rapporten | 21 | 39 | 38 | 13 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Door de Belastingdienst ontvangen klachten | 13.852 | 12.046 | 12.622 | 13.744 |
| - waarvan Belastingen | 48% | 51% | 46% | 44% |
| - waarvan Toeslagen | 40% | 35% | 39% | 39% |
| Percentage tijdig afgedane klachten (AWB) | 94% | 98% | 96% | 95% |
|  |  |  |  |  |

**Toezicht Belastingen**

**Tabel 11: Fiscale controles Belastingen**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| **Totaal** | **1.049.200** | **691.000** | **558.600** | **582.400** |
|  |  |  |  |  |
| **Kantoortoetsen (behandelde aangiften)** | **933.000** | **587.000** | **462.500** | **506.100** |
|  |  |  |  |  |
| Aangiften IH | 891.500 | 549.300 | 431.000 | 477.700 |
| Aangiften Vpb MKB | 26.400 | 25.300 | 21.900 | 20.100 |
| Aangiften Vpb MGO/ZGO | 14.900 | 12.300 | 9.700 | 8.300 |
|  |  |  |  |  |
| **Boekenonderzoeken** | **44.400** | **43.000** | **36.700** | **27.100** |
|  |  |  |  |  |
| Boekenonderzoeken MKB | 41.500 | 40.500 | 34.400 | 25.300 |
| Boekenonderzoeken MGO | 2.300 | 2.000 | 1.800 | 1.400 |
| Boekenonderzoeken ZGO | 500 | 400 | 500 | 400 |
|  |  |  |  |  |
| **Bedrijfs- en actualiteitsonderzoeken** | **71.800** | **61.000** | **59.400** | **49.200** |
|  |  |  |  |  |
| Bedrijfs- en actualiteitsonderzoeken MKB | 68.700 | 57.400 | 56.400 | 47.300 |
| Bedrijfs- en actualiteitsonderzoeken MGO | 2.500 | 3.100 | 2.700 | 1.700 |
| Bedrijfs- en actualiteitsonderzoeken ZGO | 500 | 300 | 200 | 200 |

**Tabel 12: Horizontaal toezicht (convenanten)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |
| Aantal organisaties onder horizontaal toezicht |  |  |  |
| ZGO (Zeer grote ondernemingen) | n.v.t. | 781 | 720 |
| MGO (Middelgrote ondernemingen) | n.v.t. | 2.497 | 2.540 |
| MKB ondernemingen onder een horizontaal toezichtconvenant | 6.500 | 33.000 | 87.000 |

**Tabel 13: Afgehandelde rulingverzoeken**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| APA (Advance pricing agreements) | 231 | 272 | 319 | 321 |
| ATR (Advance tax rulings) | 492 | 482 | 517 | 557 |

**Tabel 14: Bereikte belastingplichtigen**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Na aangifteverzuim OB |  |  | 64% | 69% |
| Na aangifteverzuim LH |  |  | 93% | 90% |
| Na aangifteverzuim IH niet-winst |  |  | 87% | 74% |
| Contacten met starters \* |  |  | 20% | 23% |

\* aantal startersbezoeken en klantgesprekken t.o.v. totaal aantal starters.

**Tabel 15: Navorderingen, correcties en naheffingen**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Inkomstenbelasting navorderingen | 37.900 | 46.900 | 45.400 | 44.800 |
| Inkomstenbelasting correcties op aangiften | 247.200 | 182.300 | 176.600 | 166.700 |
| Inkomstenbelasting overige correcties | - | - | 100.200 | 348.600 |
| Vennootschapsbelasting navorderingen | 8.800 | 8.800 | 9.300 | 8.000 |
| Vennootschapsbelasting correcties op aangiften | 12.100 | 13.000 | 9.000 | nnb |
| Loonheffingen | 842.000 | 821.000 | 810.000 | 876.000 |
| Omzetbelasting | 1.087.700 | 1.129.000 | 1.098.000 | 1.090.000 |
| Motorrijtuigenbelasting | 1.166.900 | 1.216.800 | 1.255.800 | 1.190.000 |
| Correcties uit veldtoetsen | 20.000 | 19.000 | 16.000 | 11.000 |
| Overig | 7.600 | 13.700 | 14.200 | 14.600 |

**Tabel 16: Bezwaarschriften Belastingen**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Afgedane bezwaarschriften | 347.600 | 400.000 | 439.000 | 473.000 |
| Percentage tijdig afgedaan (AWB) | 85% | 85% | 94% | 93% |

**Tabel 17: Beroepschriften Belastingen (exclusief de ingetrokken beroepschriften en exclusief de door de Hoge Raad behandelde beroepschriften)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Afgedane beroepschriften | 5.100 | 5.100 | 5.300 | 5.000 |
| Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige geheel in het gelijk werd gesteld | 29% | 31% | 31% | 31% |
| Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige gedeeltelijk in het gelijk werd gesteld | 18% | 16% | 14% | 18% |
|  |  |  |  |  |

**Tabel 18: Beroepschriften in cassatie bij de Hoge Raad**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Afgedane beroepschriften \* | 733 | 759 | 680 | 792 |
| Percentage beroepschriften waarbij de belastingplichtige in het gelijk werd gesteld | 21% | 20% | 24% | 21% |

\* inclusief kleine aantallen beroepschriften m.b.t. toeslagen en douane

**Tabel 19: Administratieve processen**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Aanvraag afgifte VAR verklaringen | 268.000 | 254.000 | 258.000 | 252.000 |
| - waarvan verstrekt binnen 5 werkdagen | 93% | 92% | 93% | 94% |
| Aanvraag afgifte VAR (incl. automatisch continueren) | 388.000 | 419.000 | 457.000 | 477.000 |
| Aanvraag registratie nieuwe ondernemers  (LB- en OB-nummers) | 252.000 | 288.000 | 302.000 | 291.000 |
| - waarvan verstrekt binnen 5 werkdagen | 95% | 97% | 93% | 98% |

**Toezicht Douane**

**Tabel 20: Controles Douane**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| **Totaal** | **1.774.000** | **1.674.000** | **1.637.000** | **1.611.000** |
| Controles op aangiften invoerrechten en accijnzen | 577.000 | 540.000 | 559.000 | 565.000 |
| Reizigersbagage | 824.000 | 855.000 | 800.000 | 798.000 |
| Ambulante controles | 84.000 | 63.000 | 68.000 | 55.000 |
| Boekenonderzoeken | 3.000 | 3.000 | 3.000 | 2.000 |
| Scancontroles (vaste scans) | 98.000 | 106.000 | 106.000 | 95.000 |
| Overige controles | 188.000 | 107.000 | 102.000 | 95.000 |

**Tabel 21: Correcties**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Correcties scan- en fysieke controles vracht | 2.800 | 4.400 | 3.600 | 3.600 |
| Correcties koeriers en postzendingen | 21.000 | 16.000 | 15.000 | 14.000 |
| Correcties passagiers | 21.000 | 17.000 | 20.000 | 19.000 |
| Correcties ambulante controles binnen/buitengrens | 7.300 | 4.200 | 1.900 | 1.700 |
| Correcties administratieve controles | 900 | 700 | 700 | 600 |

**Tabel 22: Bezwaarschriften Douane**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Afgedane bezwaarschriften | 10.800 | 11.000 | 6.700 | 4.500 |
| Percentage tijdig afgedaan (AWB) | 99% | 99% | 99% | 99% |

**Tabel 23: Beroepschriften Douane (exclusief de ingetrokken beroepschriften en exclusief de door de Hoge Raad behandelde beroepschriften)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Afgedane beroepschriften | 287 | 272 | 170 | 230 |
| Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige geheel in het gelijk werd gesteld | 28% | 26% | 22% | 5% |
| Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige gedeeltelijk in het gelijk werd gesteld | 9% | 24% | 10% | 5% |
|  |  |  |  |  |

**Tabel 24: Processen-verbaal**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Douanewetgeving | 4.360 | 5.770 | 4.580 | 3.460 |
| Accijnswetgeving | 1.290 | 1.290 | 1.510 | 1.520 |
| VGEM-wetgeving | 26.730 | 20.710 | 18.470 | 17.050 |
| Overig | 2.500 | 4.570 | 190 | 125 |

**Tabel 25: In beslag genomen goederen**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Cocaïne (kg) | 4.187 | 7.177 | 8.485 | 7.937 |
| Heroïne (kg) | 32 | 62 | 131 | 141 |
| Marihuana (kg) | 14.573 | 1.501 | 4.076 | 7.373 |
| Hasjiesj (kg) | 3.819 | 1.793 | 1.608 | 299 |
| Overige verdovende middelen (kg) | 596 | 2.156 | 566 | 30 |
| Sigaretten (mln. stuks) | 210 | 132 | 83 | 62 |
| Tabak (kg) | 483 | 3.221 | 29.691 | 3.734 |
| Wapens (incl. imitatiewapens) | 28.525 | 22.434 | 9.791 | 65.175 |

**Tabel 26: Onderzochte monsters voor de in- en uitvoeraangiften door het Douane Laboratorium**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Landbouwregeling | 3.551 | 1.998 | 1.325 | 918 |
| Accijnswetgeving | 3.994 | 3.752 | 3.356 | 3.157 |
| Tariefgroepindeling | 10.216 | 10.933 | 8.458 | 8.725 |
| Diverse VGEM-wetgeving | 4.392 | 3.967 | 3.333 | 4.247 |

**Toezicht Toeslagen**

**Tabel 27: Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2010 (t/m dec. 2012) \***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Huurtoeslag** | **Kinderopvang toeslag** | **Kindgebonden budget** | **Zorgtoeslag** |
| Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen | 453.000 | 155.000 | 191.000 | 1.112.000 |
| 37% | 39% | 18% | 20% |
| waarvan: |  |  |  |  |
| € 0 - € 100 | 28% | 12% | 5% | 9% |
| € 100 - € 500 | 6% | 18% | 9% | 8% |
| € 500 - € 1000 | 2% | 5% | 3% | 2% |
| > € 1000 | 1% | 4% | 1% | 0% |
| Nihil | 336.000 | 102.000 | 475.000 | 2.606.000 |
| 28% | 26% | 44% | 46% |
| Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen | 421.000 | 139.000 | 412.000 | 1.954.000 |
| 35% | 35% | 38% | 34% |
| waarvan: |  |  |  |  |
| € 0 - € 100 | 6% | 14% | 7% | 12% |
| € 100 - € 500 | 13% | 15% | 18% | 17% |
| € 500 - € 1000 | 6% | 4% | 9% | 5% |
| > € 1000 | 9% | 3% | 4% | 1% |

\* Door afrondingsverschillen kan de som van de percentages in de onderverdeling verschillen van het totaalpercentage.

**Tabel 28: Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2011 (t/m dec. 2012) \***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Huurtoeslag** | **Kinderopvang toeslag** | **Kindgebonden budget** | **Zorgtoeslag** |
| Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen | 472.000 | 68.000 | 169.000 | 1.016.000 |
| 48% | 43% | 20% | 20% |
| waarvan: |  |  |  |  |
| € 0 - € 100 | 36% | 16% | 5% | 10% |
| € 100 - € 500 | 8% | 20% | 10% | 8% |
| € 500 - € 1000 | 3% | 5% | 4% | 1% |
| > € 1000 | 1% | 2% | 1% | 0% |
| Nihil | 220.000 | 37.000 | 370.000 | 2.415.000 |
| 22% | 23% | 43% | 48% |
| Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen | 288.000 | 53.000 | 317.000 | 1.574.000 |
| 29% | 34% | 37% | 31% |
| waarvan: |  |  |  |  |
| € 0 - € 100 | 7% | 16% | 7% | 12% |
| € 100 - € 500 | 11% | 14% | 18% | 15% |
| € 500 - € 1000 | 5% | 2% | 8% | 4% |
| > € 1000 | 7% | 1% | 3% | 1% |

\* Door afrondingsverschillen kan de som van de percentages in de onderverdeling verschillen van het totaalpercentage.

**Tabel 29: Bezwaarschriften Toeslagen**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Afgedane bezwaarschriften | 64.800 | 73.700 | 61.800 | 66.500 |
| Percentage tijdig afgedaan (AWB) | 95% | 98% | 99% | 96% |

**Tabel 30: Beroepschriften Toeslagen (exclusief de ingetrokken beroepschriften en exclusief de door de Hoge Raad behandelde beroepschriften)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Afgedane beroepschriften | 438 | 834 | 1.629 | 2.261 |
| Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige geheel in het gelijk werd gesteld | 16% | 8% | 10% | 11% |
| Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige gedeeltelijk in het gelijk werd gesteld | 5% | 5% | 7% | 9% |
|  |  |  |  |  |

**Opsporing FIOD**

**Tabel 31: Bestede capaciteit per toezichthouder en thema**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Opsporing t.b.v. Belastingdienst | n.v.t. | 61% | 51% | 51% |
| Opsporing n.a.v. signalen externe toezichthouders | n.v.t. | 7% | 8% | 9% |
| Speciale thema's (zoals witwassen en faillissementsfraude) | n.v.t. | 24% | 28% | 27% |
| Internationale samenwerkingsverbanden | n.v.t. | 8% | 8% | 6% |
| Opsporing t.b.v. overige departementen | n.v.t. | n.v.t. | 5% | 7% |

**Tabel 32: Afhandeling fraudemeldingen**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Aangemelde zaken | 749 | 800 | 869 | 900 |
| Geaccepteerde zaken | 498 | 362 | 360 | 400 |

**Tabel 33: Afhandeling processen-verbaal fiscaliteit**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Afgedaan door Openbaar Ministerie | 111 | 141 | 187 | 171 |
| - waarvan vonnis rechter | 57% | 46% | 49% | 60% |
| - waarvan transactie | 29% | 30% | 36% | 24% |
| - waarvan sepot | 14% | 24% | 15% | 16% |

**Internationale Samenwerking**

**Tabel 34: Internationale uitwisseling van heffinggegevens (omzetbelasting en directe belastingen)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Door Nederland verstrekte inlichtingen, op verzoek van het buitenland | 3.436 | 3.180 | 3.509 | 3.309 |
| Van buitenland ontvangen inlichtingen, op verzoek van Nederland | 2.933 | 2.553 | 2.794 | 3.416 |

**Tabel 35: Internationale wederzijdse bijstand**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Verzoeken wederzijdse bijstand van Nederland aan buitenland | 203 | 244 | 412 | 1.922 |
| Verzoeken wederzijdse bijstand van buitenland aan Nederland | 1.394 | 1.513 | 1.604 | 1.702 |
| Afgehandelde verzoeken rechtshulp uit het buitenland | 181 | 188 | 235 | 206 |

**Massale klantprocessen**

**Tabel 36: Aantallen verwerkte aangiften**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Inkomstenbelasting | 12.532.000 | 10.384.000 | 15.747.000 | 10.908.000 |
| Vennootschapsbelasting | 665.000 | 615.000 | 695.000 | 627.000 |
| Loonheffingen | 7.357.000 | 7.404.000 | 7.411.000 | 7.302.000 |
| Omzetbelasting | 7.028.000 | 7.106.000 | 7.402.000 | 5.871.000 |
| Invoerrechten en accijnzen | 14.900.000 | 16.845.000 | 18.665.000 | 19.080.000 |
| Zorgverzekeringswet | 1.389.000 | 1.560.000 | 1.860.000 | 1.285.000 |
| Motorrijtuigenbelasting | 10.398.000 | 10.174.000 | 9.691.000 | 9.059.000 |
| Overige aangiften | 391.000 | 371.000 | 331.000 | 312.000 |

**Tabel 37: Ingediende aangiften inkomstenbelasting (belastingjaar t-1)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Ontvangen aangiften | 10.544.000 | 10.776.000 | 11.243.000 | 10.968.000 |
| - waarvan digitaal | 9.476.000 | 9.854.000 | 10.633.000 | 10.448.000 |
| - waarvan papier | 1.068.000 | 923.000 | 610.000 | 520.000 |
| Aandeel digitaal | 90% | 91% | 95% | 95% |
| Geregistreerde aangiften | 9.736.000 | 10.067.000 | 10.487.000 | 10.438.000 |

**Tabel 38: Aantallen uitbetaalde toeslagen**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Huurtoeslag | 1.098.000 | 1.124.000 | 1.106.000 | 1.162.000 |
| Kinderopvangtoeslag | 454.000 | 486.000 | 456.000 | 454.000 |
| Kindgebonden budget | 981.000 | 945.000 | 892.000 | 826.000 |
| Zorgtoeslag | 5.041.000 | 5.219.000 | 5.269.000 | 5.004.000 |

**Tabel 39: Tijdigheid massale processen**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Tijdige afhandeling IB-aangifte (indien aangifte vóór 1 april ingediend, bericht vóór 1 juli) | 99,9% | 99,9% | 99,3% | 98,5% |
| Tijdige verwerking eerste aanvragen en mutaties toeslagen (binnen 8 weken) | 97,5% | 98,4% | 96,8% | 99,1% |
| Aantal zendingen zonder fout | 99% | 100% | 100% | 100% |

**Tabel 40: Verstoringen in het massale proces**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Aantal procesverstoringen | 119 | 113 | 63 | 75 |
| Aantal gecontroleerde partijen | 6.482 | 17.872 | 14.124 | 11.446 |
| Aantal poststukken (x miljoen) | 59 | 154 | 154 | 138 |
| Percentage bevindingen | 1,0% | 1,4% | 0,9% | 1,0% |

**Incasso**

**Tabel 41: Betalingen**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Ontvangen betalingen | 111.322.000 | 114.797.000 | 115.159.000 | 115.634.000 |
| - waarvan automatische incasso’s | 71.958.000 | 72.980.000 | 73.393.000 | 74.040.000 |
| Uitgaande betalingen | 137.198.000 | 136.132.000 | 138.681.000 | 136.780.000 |
| - waarvan voorschotten toeslagen | 85.197.000 | 84.933.000 | 84.666.000 | 83.267.000 |
| - waarvan voorlopige teruggaven IB | 33.700.000 | 33.068.000 | 33.271.000 | 32.523.000 |

**Tabel 42: Betalingsachterstand en oninbare vorderingen**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Betalingsachterstand, als percentage van de belasting- en premieontvangsten | 2,4% | 2,5% | 2,4% | 2,3% |
| Oninbare vorderingen, als percentage van de belasting- en premieontvangsten | 1,1% | 1,0% | 1,0% | 1,0% |

**Tabel 43: Dwanginvordering**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Betalingsherinneringen | 2.599.000 | 2.191.000 | 2.392.000 | 2.322.000 |
| Aanmaningen | 2.970.000 | 2.907.000 | 3.015.000 | 2.914.000 |
| Uitgevaardigde dwangbevelen | 1.835.000 | 1.898.000 | 1.956.000 | 2.077.000 |
| Betekende dwangbevelen | 1.787.000 | 1.872.000 | 1.890.000 | 1.947.000 |
| Beslagopdrachten | 1.131.000 | 1.158.000 | 1.229.000 | 1.235.000 |
| Openbare verkopingen | 5.572 | 4.945 | 5.964 | 6.561 |

**Bedrijfsvoering**

**Tabel 44: Fiscale kwaliteitsindex (FIX)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Kwaliteitsindex Belastingen | 108 | 111 | 112 | 112 |
| Kwaliteitsindex Douane | 103 | 105 | 106 | 110 |

**Tabel 45: Formatie en bezetting personeel**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Formatie in fte per 31 december | - | 29.687 | 29.316 | 28.454 |
| Bezetting in fte per 31 december | 30.707 | 29.964 | 29.010 | 28.107 |
| Aantal medewerkers per 31 december | 33.071 | 32.286 | 31.302 | 30.365 |

**Tabel 46: Bezetting per bedrijfsonderdeel**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
| **Totaal** | 30.707 | 29.964 | 29.010 | 28.107 |
|  |  |  |  |  |
| Belastingen | 16.648 | 16.641 | 15.948 | 15.292 |
| Douane | 4.932 | 4.834 | 4.759 | 4.626 |
| Toeslagen | 565 | 581 | 617 | 591 |
| Centrale Administratie | 1.356 | 1.573 | 1.626 | 1.597 |
| FIOD | 1.093 | 1.096 | 1.107 | 1.127 |
| Belastingtelefoon | 614 | 599 | 611 | 609 |
| IV-aanbod | 2.908 | 2.730 | 2.562 | 2.434 |
| Centrum voor Facilitaire Dienstverlening | 1.257 | 1.183 | 1.110 | 1.105 |
| Centrum voor Kennis en Communicatie | 489 | 458 | 470 | 493 |
| DG Belastingdienst | 168 | 269 | 200 | 233 |
| Centrum voor Proces- en Productontwikkeling | 677 | - | - | - |

**Tabel 47: Gemiddelde leeftijd en dienstjaren**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Gemiddelde leeftijd | 47,7 | 48,6 | 49,5 | 50,2 |
| Gemiddeld aantal dienstjaren | 23,4 | 24,4 | 25,2 | 25,9 |

**Tabel 48: Instroom, uitstroom en doorstroom**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Instroom in fte | 646 | 121 | 55 | 128 |
| Uitstroom in fte | 808 | 831 | 968 | 985 |
| Doorstroom in fte | 1.427 | 2.509 | 1.411 | 1.434 |

**Tabel 49: Diversiteit**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Vrouwen in personeelsbestand | 34,1% | 34,2% | 34,5% | 34,9% |
| Vrouwen in schaal 10 of hoger | 20,1% | 21,8% | 21,7% | 22,5% |
| Vrouwen in schaal 12 of hoger | 8,6% | 9,2% | 9,3% | 9,7% |
| Etnische minderheden | 5,7% | 5,7% | 5,7% | 6,6% |

**Tabel 50: Ziekteverzuim**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Ziekteverzuim (incl. langer dan 1 jaar) | 5,9% | 6,0% | 6,4% | 5,9% |
| Ziekteverzuim (excl. langer dan 1 jaar) | 5,1% | 5,2% | 5,4% | 4,9% |

**Tabel 51: Integriteitsschendingen**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Meldingen 2011** | **Schendingen 2011** | **Meldingen 2012** | **Schendingen 2012** |
| **Totaal** | **327** | **245** | **265** | **247** |
|  |  |  |  |  |
| Financiële schending | 25 | 17 | 32 | 28 |
| Misbruik positie en belangenverstrengeling | 21 | 12 | 13 | 10 |
| Lekken en misbruiken van informatie | 18 | 15 | 16 | 13 |
| Misbruik van bevoegdheden | 13 | 10 | 5 | 5 |
| Misbruik van geweldsbevoegdheid | 5 | 2 | 0 | 0 |
| Ongewenste omgangsvormen | 23 | 10 | 20 | 20 |
| Misdragingen in de privésfeer | 136 | 110 | 106 | 102 |
| Oneigenlijk gebruik van dienstmiddelen / overschrijding interne regels | 86 | 69 | 73 | 69 |
| Misstand volgens de klokkenluidersregeling | 0 | 0 | 0 | 0 |

**Bijzondere regelingen** [[1]](#footnote-1)\*

**Tabel 52: Vervroegde afschrijving milieu-investeringen (VAMIL-regeling)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Ingediende aanmeldingen | 7.000 | 11.000 | 9.000 | 10.000 |
| Aangemeld investeringsbedrag (€) | 836 mln. | 1.749 mln. | 1.052 mln. | 1.171 mln. |

**Tabel 53: Milieu-investeringsaftrek (MIA-regeling)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Ingediende aanmeldingen | 7.000 | 12.000 | 9.000 | 10.000 |
| Aangemeld investeringsbedrag (€) | 894 mln. | 1.904 mln. | 1.076 mln. | 1.268 mln. |

**Tabel 54: Energie-investeringsaftrek (EIA-regeling)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|  |  |  |  |  |
| Ingediende aanmeldingen | 11.000 | 15.000 | 16.000 | 14.000 |
| Aangemeld investeringsbedrag (€) | 956 mln. | 1.313 mln. | 1.602 mln. | 851 mln. |

**Tabel 55: Afdrachtverminderingen loonbelasting**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
| **Onderwijs** |  |  |  |  |
| Aantal werkgevers | 40.000 | 42.000 | 43.000 | 42.000 |
| Bedrag afdrachtvermindering (€) | 356 mln. | 383 mln. | 393 mln. | 378 mln. |
| **Zeevaart** |  |  |  |  |
| Aantal werkgevers | 336 | 369 | 378 | 358 |
| Bedrag afdrachtvermindering (€) | 101 mln. | 102 mln. | 103 mln. | 106 mln. |
| **Speur- en ontwikkelingswerk** |  |  |  |  |
| Aantal werkgevers | 15.000 | 17.000 | 18.000 | 19.000 |
| Bedrag afdrachtvermindering (€) | 714 mln. | 880 mln. | 927 mln. | 720 mln. |

1. \* In de tabellen 52 t/m 55 zijn de cijfers over 2011 aangepast in verband met het beschikbaar komen van de definitieve cijfers. De cijfers over 2012 zijn voorlopig. [↑](#footnote-ref-1)